

Ngành bưu chính viễn thông nói chung và ngành thông tin di động nói riêng được coi như là ngành mũi nhọn của nền kinh tế nước nhà. Bước sang thế kỷ 21, đặc biệt là trong thời kỳ thực hiện công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước nhu cầu thông tin liên lạc ngày càng trở nên rất cấp thiết. Tầm quan trọng của nó được thể hiện trong nhiều lĩnh vực như kinh tế, xã hội, quốc phòng ...

Thực trạng

Ngành thông tin di động Việt Nam tuy là một ngành khá non trẻ (chỉ mới ra đời cách đây vài năm) nhưng có tốc độ phát triển rất cao, doanh thu không ngừng tăng, tạo công ăn việc làm cho hàng ngàn lao động và mỗi năm nộp ngân sách nhà nước hàng trăm tỷ đồng. Hiện nay tại Việt



MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ KINH TẾ NGÀNH THÔNG TIN DI ĐỘNG VIỆT NAM

Thạc sĩ NGUYỄN HẢI QUANG

Nam có các nhà kinh doanh di động như sau : Callink là mạng di động ra đời đầu tiên tại Việt Nam nhưng do sử dụng công nghệ cũ, vùng phủ sóng hạn chế (chủ yếu ở TPHCM, Biên Hòa – Đồng Nai) nên tiềm năng phát triển không được sáng sủa. Thực tế hiện nay có 5 nhà cung cấp dịch vụ điện thoại di động cạnh tranh với nhau MobiFone, VinaPhone, SPT (Công ty cổ phần dịch vụ bưu chính viễn thông Sài Gòn), Vietel (Công ty điện tử viễn thông quân đội) và Công ty thông tin viễn thông điện lực. MobiFone và VinaPhone là những đối thủ nặng ký nhất với thế mạnh về mạng lưới phân phối và tiếng tăm của thương hiệu. Trong khi đó, thế mạnh của SPT là công nghệ mới – CDMA. Công nghệ CDMA là một công nghệ tiên tiến, cung cấp chất lượng cuộc gọi cao (tỷ lệ rơi cuộc gọi, nghẽn mạch thấp), nhiều dịch vụ phát triển trên điện thoại di động cũng như các công cụ thông tin khác phát triển sau này trên điện thoại di động. Nhưng điểm yếu của SPT trong giai đoạn đầu thâm nhập thị trường là có vùng phủ sóng nhỏ, tên thương hiệu chưa được nhiều người biết đến và giá thiết bị cầm tay cao.

Công ty điện tử viễn thông quân đội và công ty thông tin viễn thông điện lực có thế mạnh là mức cước trung bình thấp. Tuy nhiên, họ vẫn gặp nhiều khó khăn về mạng lưới phân phối, thương hiệu ... Bên cạnh những thành tựu đã đạt được những năm vừa qua thì ngành thông tin di động vẫn còn một số tồn tại như giá cước còn khá cao, chất lượng dịch vụ chưa được hoàn hảo ... Đặc biệt, khi Việt Nam gia nhập AFTA, WTO sẽ có nhiều tập đoàn viễn thông quốc tế với thế mạnh về tài chính, công nghệ, kinh nghiệm quản lý tham gia thị trường di động Việt Nam thì cạnh tranh sẽ diễn ra gay gắt hơn.

Giải pháp

Từ tình hình thực tế hiện nay để thắng thế trong cạnh tranh ngành thông tin di động Việt Nam cần thực hiện một số biện pháp nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh:

1. Tăng cường chất lượng sóng và vùng phủ sóng

Trước đây các công ty di động chủ yếu quan tâm phủ sóng tại TP.HCM là nơi tập trung đông dân cư và có thu nhập cao

nhất mà không chú trọng phủ sóng các vùng lân cận và nếu có thì chỉ là mạng tính tượng trưng (có tính chỉ có một vài trạm phát) điều này gây khó khăn trong việc sử dụng di động của các dân tỉnh cũng như làm mất liên lạc các khách hàng ở thành phố khi đi công tác tỉnh. Mặt khác, vấn đề cốt lõi là phải tăng cường phủ sóng để phát triển mạng lưới vì lợi ích khách hàng. Đối với khách hàng thì điều này có nghĩa là chất lượng tốt hơn và vùng phủ sóng rộng hơn. Đối với các công ty di động thì việc tăng cường vùng phủ sóng, chấm dứt hoàn toàn tình trạng rớt mạch, nghẽn mạch, bảo đảm thông tin luôn thông suốt tạo chất lượng tốt cho sản phẩm là một trong những yếu tố góp phần tạo uy tín cho sản phẩm, tạo lợi thế cạnh tranh trên thị trường.

2. Đào tạo huấn luyện đội ngũ cán bộ, nhân viên có trình độ

Vấn đề con người là hết sức quan trọng mà các công ty thông tin di động cần phải quan tâm bởi vì thực chất tất cả những chiến lược và giải pháp ở trên là do con người đề ra và thực hiện chúng. Do đó con người là mấu chốt của sự thành công.

Đây là nguồn trí lực hết sức quý báu cần phải giữ gìn và phát huy. Công tác đào tạo và bồi dưỡng nhân tài trở nên cần thiết hơn khi chúng ta tiến hành hội nhập. Cụ thể như :

+ Khuyến khích các nhân viên nâng cao trình độ

+ Tổ chức các lớp tập huấn nghiệp vụ, các kỳ thi chuyên môn

+ Sắp xếp công việc đúng người đúng chỗ để đảm bảo họ phát huy hết được các khả năng của mình.

+ Lựa chọn những thành viên ưu tú cử đi học nước ngoài để sau này làm cán bộ nguồn.

+ Tăng cường công tác nghiên cứu khoa học, các đề tài nghiên cứu trên tất cả các lĩnh vực hoạt động của công ty. Những đề tài thực sự sẽ được triển khai có hiệu quả chứ không phải là làm hình thức để lấy điểm thi đua.

3. Luôn nâng cấp, cập nhật công nghệ tiên tiến để tránh lạc hậu

Công nghệ viễn thông và thông tin di động luôn biến đổi, nếu không cập nhật sẽ bị lạc hậu, tự mình đào thải khỏi cạnh tranh. Do đó các công ty di động phải nhận thức sâu sắc điều này, phải luôn nâng cấp, cập nhật công nghệ tiên tiến để đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Trong tương lai các công ty thông tin di động phải chủ động nâng cấp mạng của mình thành công nghệ thông tin di động thế hệ thứ 3 (3G) để theo kịp đà phát triển của toàn cầu. Công nghệ này sẽ giúp nâng cao chất lượng đàm thoại, hạn chế hiện tượng tắc nghẽn, xem được các hình ảnh, âm thanh chất lượng cao, những dịch vụ truyền số liệu tốc độ cao. 3G cũng sẽ mở rộng những khả năng của thông tin liên lạc, đồng thời là chiếc cầu nối giữa thế giới di động và thế giới Internet.

4. Nâng cao chất lượng công tác chăm sóc khách hàng

Trong cơ chế thị trường hiện nay, chăm sóc khách hàng là điều rất cần thiết, trong phục vụ kinh doanh yếu tố này là tối quan trọng để làm nên thắng lợi. Trước xu thế hội nhập và mở cửa cạnh tranh, các công ty di động phải đổi mới phong cách phục vụ, nắm tâm lý khách hàng, chăm sóc khách hàng chân tình. Cụ thể :

+ Các giao dịch viên phải niềm nở tiếp khách, hướng dẫn tận tình chu đáo, tạo mối quan hệ lâu dài, bền vững giữa khách hàng và công ty.

+ Có chính sách quan tâm, chăm sóc đặc biệt những thuê bao trả tiền sau,

những thuê bao dùng cước cao như gói hoa, thiệp chúc mừng nhân ngày sinh nhật, gửi quà Tết, tặng lịch. Các thuê bao dùng lâu năm, cước hàng tháng cao thì được tặng thẻ câu lạc bộ di động, với các thẻ này thì khách hàng sẽ được mua hàng với giá rẻ ở các siêu thị, điểm vui chơi, nhà hàng ...

+ Nhân viên tổng đài của các công ty di động phải được nâng cao nghiệp vụ, khả năng ứng xử lẫn thái độ phục vụ nhằm làm hài lòng khách hàng. Sẵn sàng hỗ trợ, giải quyết mọi vướng mắc của khách hàng khi sử dụng dịch vụ của công ty, tạo một tâm lý khách hàng luôn luôn được quan tâm, chăm sóc mọi lúc mọi nơi.

nhân viên công tác tại các công ty di động đều là những người có trình độ, có tâm huyết, đặc biệt là những cán bộ kỹ thuật, chuyên gia vì tính có trình độ rất cao nhưng do làm việc trong doanh nghiệp nhà nước nên chế độ lương, thưởng bị khống chế theo qui định của nhà nước. Trong khi các doanh nghiệp di động doanh thu hàng năm lên tới hàng ngàn tỷ đồng, lợi nhuận được liệt vào hàng "siêu lợi nhuận" nhưng nhân viên thì chỉ được hưởng mức lương khiêm tốn, còn thưởng thì cũng bị khống chế theo một mức nhất định. Điều này hết sức phi lý khi mức sống của người dân tại Việt Nam còn thấp thì thỏa mãn nhu cầu vật chất là nhu cầu thiết yếu, là động lực cao nhất của người



Một số kiến nghị

1. Về mặt thủ tục hành chính

Hiện nay, các công ty di động khi nhập các thiết bị máy móc, tổng đài hay muốn giảm giá cước ... đều phải xin phép cơ quan chủ quản. Thủ tục thì rườm rà, tốn thời gian điều này làm chậm tốc độ sản xuất và kinh doanh của các công ty di động. Không những thế nó còn ảnh hưởng tới lợi ích của khách hàng, làm mất quyền tự chủ kinh doanh của các nhà cung cấp. Do đó các cơ quan nhà nước cần đổi mới tạo điều kiện thuận lợi, quyền tự chủ trong kinh doanh hơn nữa cho các công ty di động để họ có thể thực sự phát huy hết những thế mạnh sẵn có nhằm tồn tại và phát triển đi lên.

2. Về mặt chính sách chế độ tiền lương

Hiện nay, đại đa số cán bộ công

lao động, phải có sự bình đẳng tương đối trong cách trả lương, không thể thực hiện quan điểm bình quân chủ nghĩa. Như vậy vấn đề chảy máu chất xám là không thể tránh khỏi nếu cứ duy trì cách trả lương như hiện nay. Chính vì vậy, Nhà nước và các doanh nghiệp phải có một cơ chế trả lương thoáng hơn, ưu tiên đãi ngộ các nhân tài, cần thiết tạo cho người lao động thật sự an tâm bằng thu nhập đồng lương chân chính của mình, mức thu nhập đó phải tương xứng với công sức, chất xám họ bỏ ra thì sẽ tạo điều kiện cho họ cống hiến hết sức mình cho công việc, vì sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp. Qua đó thực tế những gì doanh nghiệp thu được sẽ lớn hơn gấp nhiều lần cái gì mà họ bỏ ra và Nhà nước cũng không phải thất thoát chất xám■